

e-SERVICII OFERITE DE BIBLIOTECI: ASPECTE DE DIVERSIFICARE ȘI PERSONALIZARE

Ecaterina DMITRIC

Biblioteca Națională a Republicii Moldova

În contextul progresului tehnologic, bibliotecile se află într-un proces continuu de adaptare și inovare pentru a răspunde necesităților diverse ale utilizatorilor. Digitalizarea și noile tehnologii au extins considerabil spectrul serviciilor oferite de biblioteci, determinând o tranziție de la modelele tradiționale la soluții digitale interactive și personalizate.

Standardul SM ISO 2789:2024 Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă (Information and documentation – International Library Statistics), aprobat la 14 martie 2024, compartimentul 3.2 *Serviciile și utilizarea bibliotecii (Library services and use)* [7, p. 4] specifică terminologia curentă a serviciilor/e-serviciilor de bibliotecă. Deși standardul nu detaliază pașii pentru implementarea serviciilor electronice, acesta subliniază importanța integrării tehnologiilor în serviciile bibliotecilor, astfel încât acestea să răspundă cerințelor actuale ale utilizatorilor. Spre exemplu, termenul „acces”, reflectat în punctul 3.2.1, abordat din perspectivă virtuală, ține de serviciile online oferite de bibliotecă. Tot acest termen este menționat și în punctul 3.2.2, specificând accesul fizic, adică utilizarea unui serviciu în spațiile bibliotecii. În standardul menționat au fost incluși termeni noi, în comparație cu SM ISO 2789:2015, care se referă la diversificarea, personalizarea serviciilor electronice.

Este important să specificăm definiția termenului *serviciu electronic* (punctul 3.2.10 – *digital service*), care precizează că acesta este un „serviciu electronic de bibliotecă furnizat prin in-

termeniul mijloacelor electronice, fie prin serverele locale sau prin rețea” (Nota 1: Serviciile electronice de bibliotecă includ catalogul online, site-ul bibliotecii, colecția electronică, împrumutul electronic, furnizarea documentelor electronice (indirect), serviciile de referințe electronice, instruirea utilizatorilor cu ajutorul mijloacelor electronice, serviciile pentru dispozitive mobile, serviciile pentru utilitate interactivă (inclusiv serviciile pe rețelele sociale), precum și accesul la internet prin intermediul bibliotecii; Nota 2: Nu se include rezervarea serviciilor fizice (de exemplu, turul sălii sau al bibliotecii) prin intermediul mijloacelor electronice) [7, p. 5]. Termenul menționat subliniază diversitatea și complexitatea serviciilor electronice moderne, care nu se mai limitează doar la accesul la informație, ci includ o gamă largă de funcționalități pentru utilizatorul contemporan. Relevanța acestor servicii în biblioteci este majoră, deoarece contribuie direct la creșterea accesibilității, incluziunii digitale și adaptabilității bibliotecii la necesitățile societății contemporane. Prin urmare, implementarea serviciilor electronice se poate face printr-o abordare graduală și flexibilă, adaptată la nevoile specifice ale fiecărei biblioteci și la resursele disponibile.

Termenii noi, incluși în SM ISO 2789:2024, reflectă o viziune modernizată asupra activității bibliotecilor și deschid perspective pentru diversificarea și personalizarea serviciilor oferite utilizatorilor. În acest sens, specificăm câteva aspecte importante ale unor termeni actuali.

3.2.6 navigator web (browser) și 3.2.9 detectare dispozitiv (device detection)

Navigator web reprezintă o aplicație software, care permite utilizatorilor să acceseze și să interacționeze cu conținutul de pe internet, cum ar fi paginile web, cataloagele online ale bibliotecilor, bazele de date sau alte resurse electronice. Detectarea dis-

pozitivului reprezintă procesul automatizat prin care un sistem informatic identifică tipul de dispozitiv utilizat pentru acces (de exemplu, computer, tabletă, smartphone), în scopul optimizării afișării conținutului și colectării de statistici privind utilizarea serviciilor digitale ale bibliotecii. Aceste concepte permit adaptarea interfeței și a conținutului digital al bibliotecii în funcție de dispozitivul folosit de utilizator (smartphone, tabletă, desktop), îmbunătățind astfel experiența de utilizare personalizată. Biblioteca poate oferi un conținut relevant, optimizat pentru fiecare platformă, sporind accesibilitatea.

3.2.11 diversitate (diversity) și 3.2.15 echitate (equity)

Prin recunoașterea diversității și echității, bibliotecile sunt încurajate să dezvolte servicii incluzive, adresându-le diferitelor grupuri sociale, culturale și lingvistice. Acest lucru contribuie la crearea unui mediu favorabil pentru utilizatori indiferent de vârstă, rasă, gen, religie, nivel de educație sau statut social, în deplin acord cu principiile enunțate în Manifestul bibliotecii publice IFLA/UNESCO 2022. Astfel, prin implementarea unor termeni care reflectă diversitatea, echitatea și incluziunea, bibliotecile își consolidează misiunea democratică de a oferi acces liber și egal la informație, participând activ la reducerea inegalităților și la promovarea unei societăți bazate pe respect și coeziune.

3.2.13 servicii educaționale (educational services)

Acest termen susține dezvoltarea unor servicii educaționale, cum ar fi ateliere, cursuri online sau tutoriale, adaptate diferitelor niveluri de competențe și domenii de interes. Biblioteca este un catalizator în procesul de învățare pe tot parcursul vieții, satisfăcând necesitățile diverse ale utilizatorilor: alfabetizare de bază, formare digitală, educație civică, orientare profesională sau sprijin în cercetare. Serviciile educaționale sunt aliniate și la prevede-

rile Manifestului bibliotecii publice IFLA/UNESCO 2022, care subliniază că biblioteca publică trebuie să ofere acces egal și gratuit la educație informală și nonformală, sprijinind dezvoltarea personală și participarea activă la viața societății [10]. În acest sens, serviciile educaționale nu doar extind funcția tradițională a bibliotecii, ci și o transformă într-un centru de învățare comunitar, incluziv și adaptabil, în care fiecare individ este încurajat să-și dezvolte potențialul indiferent de contextul socioeconomic, nivelul de educație sau vârstă. Această abordare reflectă valorile fundamentale ale bibliotecii care promovează libertatea intelectuală, accesul deschis la cunoaștere și echitatea în educație.

3.2.18 furnizarea externă de documente (external document supply) și 3.2.19 utilizator extern (external user)

Acești termeni extind conceptul de serviciu *furnizare de documente electronice cu acces indirect*, termen actual atât în standardul SM ISO 2789:2024. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă, cât și în cel din 2015, SM ISO 2789:2015. Informare și documentare. Statistici internaționale de bibliotecă, care subliniază că „transmiterea electronică către utilizator a unui document sau a unei părți de document din colecția unei biblioteci prin intermediul personalului bibliotecii nu este neapărat efectuată prin intermediul unei alte biblioteci”. *Furnizarea externă de documente* permite bibliotecilor să ofere documente digitale în afara colecției bibliotecii. Nu se are în vedere împrumutul interbibliotecar, ci furnizarea unui document din alte colecții, cum ar fi bazele de date în acces deschis sau alte resurse informaționale.

3.2.22 utilizator indirect (indirect user)

Persoană care beneficiază de serviciile și resursele bibliotecii fără a interacționa direct cu personalul bibliotecii sau cu sistemele

acesteia. Recunoașterea utilizatorilor indirecti permite o mai bună înțelegere a impactului real al serviciilor, favorizând strategii de diversificare axate pe rețele de influență și beneficiari multipli.

3.2.28 aprecieri (like) și 3.2.53 rețea socială (social network)

Aceste concepte facilitează interacțiunea digitală dintre utilizatori și bibliotecă prin feedback instant, aprecieri și distribuiri pe rețelele sociale, oferind bibliotecii date relevante despre preferințele utilizatorilor, care pot fi folosite pentru ajustarea ofertei de servicii.

3.2.30 fișier jurnal (log file) și 3.2.31 analiza fișierelor jurnal (log file analysis)

Analiza fișierelor de jurnal, care sunt generate automat de un server, permit monitorizarea comportamentului utilizatorilor în mediul digital, ceea ce ajută la optimizarea interfeței și la personalizarea recomandărilor. De exemplu, se pot sugera lecturi sau resurse pe baza istoricului de căutare.

3.2.49 sprijin pentru cercetare (research support)

Servicii oferite de bibliotecă pentru a sprijini activitatea de cercetare, inclusiv asistență în găsirea și gestionarea informațiilor, accesul la resurse științifice, instruirea în utilizarea bazelor de date, suport pentru publicare, gestionarea datelor de cercetare și alte activități legate de procesul de cercetare academică și științifică.

3.2.54 servicii de difuzare în flux (streaming service)

Serviciu care permite utilizatorilor să acceseze conținut audio sau video de pe internet, fără a fi necesară descărcarea completă a fișierului. Conținutul este redat în timp real, pe măsură ce este transmis. În contextul bibliotecilor, acest termen se referă la accesul oferit utilizatorilor la materiale educaționale, culturale

sau de divertisment prin platforme de tip streaming (documentare, filme, înregistrări audio/video). Serviciile de difuzare în flux adaugă o dimensiune multimedia accesului la informație, oferind modalități alternative și personalizate de consum al conținutului.

Termenii reliefați mai sus ilustrează o tranziție importantă către serviciile electronice dinamice și centrate pe utilizator, permițând bibliotecilor să-și redefinească rolul în societatea digitală prin diversificare, flexibilitate și incluziune. Acest aspect ține nemijlocit de managementul instituțiilor infodocumentare, care este strâns legat de capacitatea personalului de a planifica, organiza și implementa servicii conform documentelor de reglementare, priorităților profesionale, contextului local, necesităților utilizatorilor și resurselor disponibile. Eficiența acestor activități depinde de modul în care sunt integrate în activitatea curentă a bibliotecii și în serviciile pe care le prestează. Astfel, am dori să remarcăm câteva servicii care sunt și pot fi adaptate conform termenilor menționați:

- *Interfețe și conținut digital personalizat* (cu referire la termenii din punctul 3.2.6 *navigator web (browser)* și 3.2.9 *detectare dispozitiv (device detection)*):
 - ✓ versiuni ale website-ului bibliotecii adaptat pentru telefon mobil, tabletă și desktop;
 - ✓ aplicații mobile adaptate conform funcțiilor de căutare, rezervare și consultare a colecțiilor;
 - ✓ recomandări automate de conținut (cărți, articole, resurse digitale) în funcție de dispozitivul utilizat și istoricul de navigare.
- *Servicii privind promovarea incluziunii, diversității și accesului echitabil* (cu referire la termenii din punctul 3.2.11 *diversitate (diversity)* & 3.2.15 *echitate (equity)*)

Implementarea acestor servicii ține nemijlocit de respectarea cerințelor prevăzute de Manifestul bibliotecii publice IFLA/

UNESCO 2022 [10]. De asemenea, Legea cu privire la biblioteci (nr. 160 din 20 iulie 2017) stipulează că „la baza activității bibliotecilor stă principiul accesibilității, al transparenței, al libertății de expresie, al nediscriminării, al neangajării politice, al autonomiei profesionale și al durabilității” [9]. În acest context, bibliotecile pot iniția:

- ✓ programe și cluburi de lectură pentru categorii diverse (seniori, copii, persoane cu dizabilități, refugiați etc.);
 - ✓ tururi virtuale ghidate cu accesibilitate sporită (de exemplu: descriere audio, limbaj mimico-gestual);
 - ✓ zone de lectură incluzivă cu resurse braille, audiobookuri și software de citire vocală.
- *Servicii educaționale integrate și sprijin pentru cercetare* (cu referire la termenul din punctul 3.2.13 *servicii educaționale (educational services)* și 3.2.49 *sprijin pentru cercetare (research support)*).

La etapa actuală, serviciile de bibliotecă care se referă la acest compartiment sunt în concordanță și funcționează în conformitate cu Articolul 1, punctul (1), al Legii cu privire la biblioteci, care stipulează că biblioteca reprezintă „un serviciu public de asigurare a accesului la lectură și de dezvoltare a interesului pentru informare, învățare, educație și cercetare, activități culturale” [9]. Serviciile bibliotecilor ca suport pentru cercetare se referă în mod deosebit la bibliotecile științifice, oferind suport informațional și documentar comunităților academice. În acest context, se înscriu și serviciile altor tipuri de biblioteci, care promovează resursele informaționale deschise, știința cetățenilor.

Implicarea bibliotecilor în implementarea Agendei ONU 2030, o prioritate națională, și alinierea bibliotecilor acestei agende din anul 2017, care însumează cele 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă, clasificate conform domeniilor din toate sferele de activitate umană, reprezintă experiențe reale privind

prestarea serviciilor de bibliotecă. În acest sens, Obiectivul 4 – *Educație de calitate* a generat cele mai multe servicii prestate conform sistemului online de raportare 6c. Astfel, în anul 2024 au fost implementate 5 086 de servicii în cadrul SNB, cu participarea a 204 754 de persoane. În *Tabelul nr. 1. Servicii prestate în anul 2024, bazate pe ODD 2030*, este prezentat numărul de servicii care au fost realizate în baza ODD 2030 și numărul de utilizatori ai acestor servicii.

Serviciile educaționale promovează accesul echitabil la educație, învățarea pe tot parcursul vieții și dezvoltarea competențelor cetățenilor pentru cetățenia activă. Bibliotecile, prin diversitatea serviciilor oferite, de la programe de alfabetizare digitală, sprijin în educația nonformală, formarea competențelor media și informaționale până la activități de sprijin pentru elevi, studenți, profesori și alte categorii sociale, devin actori în atingerea Obiectivului 4. Aceasta contribuie la reducerea inegalităților educaționale, la sprijinirea incluziunii și la facilitarea accesului la resurse educaționale de calitate pentru toate vârstele și categoriile sociale.

În acest sens, experiențele din Republica Moldova ce țin de ajustarea și dezvoltarea serviciilor bazate pe Obiectivul 4 pot fi considerate modele de bune practici în domeniul educației informale și nonformale pentru dezvoltare durabilă.

*Tabelul nr. 1. Servicii prestate în anul 2024,
bazate pe ODD-2030*

Nr. d/r	Obiective de Dezvoltare Durabilă 2030	Nr. servicii	Nr. utilizatori
1.	Fără sărăcie	1 009	20 519
2.	Zero foame	281	3 731
3.	Sănătate și stare de bine	1 224	30 518
4.	Educație de calitate	5 086	204 754
5.	Egalitate de gen	334	5 741
6.	Apă curată și igienă	360	5 719
7.	Energie accesibilă și curată	127	2 900
8.	Muncă decentă și creștere economică	198	3 525
9.	Industrie, inovație și infrastructură	155	7 266
10.	Inegalități reduse	335	5 079
11.	Orașe și comunități durabile	293	5 344
12.	Consum și producție responsabile	105	1 780
13.	Acțiunea asupra climei	269	3 990
14.	Viața sub apă	88	854
15.	Viața pe pământ	428	7 015
16.	Pace, justiție și instituții puternice	376	8 744
17.	Parteneriate pentru obiective	370	6 642
	Total	11 038	324 121

Sursa: elaborat de autor în baza sistemului online de raportare 6-c, 2024

- *Servicii pentru utilizatori indirecti* (cu referire la termenii din punctul 3.2.22 *utilizator indirect (indirect user)*):
 - ✓ beneficiari ai informațiilor transmise prin intermediul altor utilizatori (de exemplu: profesori, asistenți sociali, ONG-uri, influenceri);

- ✓ platforme educaționale prin care utilizatorii indirecti pot recomanda resurse infodocumentare;
- ✓ pachete de resurse educaționale pentru comunități defavorizate, prin parteneriate locale;
- ✓ publicul unui eveniment organizat de bibliotecă în parteneriat.
- *Interacțiune prin rețele sociale* (cu referire la termenii din punctul 3.2.28 *aprecieri (like)* și 3.2.53 *rețele sociale (social network)*). Prezența activă a bibliotecilor pe rețelele sociale stimulează serviciile interactive, care contribuie la consolidarea relației cu publicul. În acest context, se remarcă următoarele inițiative:
 - ✓ administrarea paginilor instituționale pe rețelele sociale prin intermediul cărora se realizează postări despre evenimente, recomandări de lectură, achiziții de carte, evenimente sociale actuale etc.;
 - ✓ posibilități de feedback instantaneu prin reacții, comentarii și distribuiri ale conținutului;
 - ✓ organizarea campaniilor de promovare a lecturii, concursuri prin intermediul platformelor sociale;
 - ✓ realizarea transmisiunilor live cu participarea scriitorilor, altor personalități din diverse domenii, oferind posibilitatea creării unui dialog cu utilizatorii.
- *Analiza comportamentală digitală* (cu referire la termenii din punctul 3.2.30 *fișier jurnal (log file)* și 3.2.31 *analiza fișierelor jurnal (log file analysis)*)
 - ✓ sisteme de sugestii de lectură personalizate, pe baza comportamentului utilizatorilor în procesul de căutare a informațiilor;
 - ✓ adaptarea interfeței și a fluxurilor de navigare pe baza datelor din profiluri;
 - ✓ evaluarea impactului serviciilor prin analiza traficului, timpului petrecut pe site și resurselor accesate.

- *Servicii multimedia difuzate în flux* (cu referire la termenii din punctul 3.2.54 *servicii de difuzare în flux – streaming service*)
 - ✓ conținut educațional digital, filme documentare, înregistrări de evenimente;
 - ✓ podcasturi tematice produse de bibliotecă (de exemplu, interviuri cu autori, recomandări de carte);
 - ✓ transmisiuni live ale atelierelor sau cluburilor de lectură;
 - ✓ colaborări cu personalități locale, promovând conținutul cultural original și autentic.

Diversificarea serviciilor electronice este realizată prin integrarea acestora cu alte platforme digitale, cum ar fi aplicațiile mobile sau serviciile de streaming, pentru a crea o experiență interactivă pentru utilizatori. Aceste soluții nu doar că îmbunătățesc accesibilitatea resurselor, dar și sporesc gradul de implicare a publicului în activitatea bibliotecii.

Standardul SM ISO 2789:2024. *Information and documentation – International Library Statistics* introduce o serie de termeni noi care reflectă limbajul utilizatorului contemporan, conțurat de realitățile societății digitale. Deși bibliotecile reușesc, treptat, să țină pasul cu cerințele tehnologice, serviciile oferite nu constituie întotdeauna o inovație în sine, ci mai degrabă o adaptare continuă la nevoile în schimbare ale publicului. Această dinamică reflectă un proces de recunoaștere a importanței diversificării și personalizării serviciilor de bibliotecă, în scopul menținerii relevanței instituțiilor de informare într-un ecosistem digital aflat în permanentă transformare. În acest sens, este foarte importantă ajustarea serviciilor în conformitate cu prioritățile naționale și strategiile de țară.

Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030” (SND) reprezintă o viziune pe termen lung, orientată spre realizarea priorităților naționale de aderare la Uniunea Europeană. Într-un context internațional marcat de crize economice,

de securitate și climatice, strategia contribuie la consolidarea rezilienței Republicii Moldova, care asigură o dezvoltare durabilă și incluzivă.

Rolul bibliotecilor în implementarea strategiei este semnificativ datorită funcțiilor educaționale, culturale și sociale ale bibliotecii. Programele de lectură, alfabetizare și acces la resurse digitale, oferite de biblioteci, contribuie la creșterea nivelului de educație și cultură al populației. Diversificarea serviciilor în bază de tehnologii și necesități actuale ale membrilor comunității sprijină și dezvoltă competențe din diverse domenii.

Proiectul național „Implicarea bibliotecilor în susținerea și realizarea Strategiei naționale de dezvoltare «Moldova Europeană 2030»”, elaborat în anul 2024, reprezintă o inițiativă a bibliotecilor ce va dura până în anul 2030, în care ele sunt antrenate în:

- promovarea valorilor europene: activități educaționale, integrarea acestora în conținuturile serviciilor de bibliotecă;
- încorporarea obiectivelor SND în strategiile sau programele pe termen scurt și mediu de activitate ale bibliotecilor;
- ajustarea serviciilor oferite de biblioteci obiectivelor de dezvoltare durabilă;
- promovarea valorilor europene prin lectură;
- asigurarea informațională a procesului de integrare europeană;
- promovarea activității Centrului pentru Comunicare Strategică și Combateră a Dezinformării;
- promovarea modelului de comportament european [11].

În contextul promovării valorilor europene, bibliotecile își asumă angajamentul de a presta servicii de calitate și a oferi acces la informație veridică. Bibliotecile sunt surse de încredere, selectând și oferind documente verificate și validate. În această ordine de idei, conceptualizarea serviciilor de dezvoltare a competențelor presupune parcurgerea următoarelor etape:

- studiul necesităților comunității adaptate la cerințele actuale;
- realizarea obiectivelor stabilite prin cadrul european de competențe-cheie;
- centrare pe prevederile strategiilor și politicilor naționale, cadrulului legislativ și de reglementare;
- elaborarea planului de dezvoltare a serviciului;
- stabilirea resurselor necesare (umane, materiale, financiare);
- identificarea partenerilor și voluntarilor;
- promovarea serviciilor de bibliotecă;
- monitorizare, evaluare, impact.

Dezvoltarea unui serviciu bazat pe dezideratul promovării valorilor europene este orientat spre consolidarea competențelor utilizatorilor, care contribuie la formarea unei societăți coezive, incluzive și reziliente. Ne referim la competențele sociale, civice, de învățare, sensibilizare și expresie culturală [3, pp. 45-47]. Serviciul de promovare a valorilor europene are ca scop cultivarea competențelor sociale și civice, a capacității de exprimare și înțelegere culturală, prin activități educaționale, participative și interculturale.

În mod particular, serviciul la care ne referim, vizează dezvoltarea competențelor personale și sociale, a celor de învățare pe tot parcursul vieții, dar și a conștiinței civice și a sensibilității culturale. Acestea contribuie la integrarea armonioasă a indivizilor în comunitate și la participarea activă și responsabilă în societatea democratică. Promovarea dialogului intercultural, a toleranței, solidarității și respectului pentru diversitate sprijină astfel funcționalitatea și durabilitatea comunității locale și, în același timp, alinierea la valorile fundamentale ale Uniunii Europene.

În publicațiile de specialitate se afirmă că „într-o criză sistemică ce afectează toate domeniile vieții economice, sociale și culturale, bibliotecile se confruntă cu provocări majore în realizarea misiunii umaniste” [16]. Implementarea serviciilor orientate spre promovarea valorilor europene presupune integrarea

activă a principiilor umanistice, precum demnitatea umană, libertatea, solidaritatea, egalitatea și respectul pentru diversitate, în activitățile și inițiativele culturale și educaționale ale bibliotecilor. Acest demers contribuie la dezvoltarea integrală a individului, cultivând gândirea critică, empatia și responsabilitatea civică, dar și la consolidarea unei societăți coezive și democratice. Aceste valori universale nu sunt promovate în izolare, ci în strânsă legătură cu patrimoniul local și național, care reprezintă fundamentul identității culturale. Prin urmare, serviciile de promovare a valorilor europene devin un cadru de dialog între tradiție și modernitate, între specificul local și idealurile comune ale Europei, încurajând o conștiință culturală deschisă, pluralistă și profund ancorată în rădăcinile moștenite.

Promovarea valorilor europene presupune dezvoltarea culturii umanistice. Cultura umanistică reprezintă un ansamblu de cunoștințe, valori și tradiții care vizează dezvoltarea armonioasă a individului și a comunității. Ea este bazată pe dimensiunile morale, etice, filosofice și artistice ale existenței umane, promovând educația, rațiunea, creativitatea și respectul față de demnitatea umană. Prin studierea literaturii, istoriei, filosofiei, artei și științelor sociale, cultura umanistică contribuie la o mai bună înțelegere de sine și a lumii, cultivând empatia, gândirea critică și aprecierea diversității culturale. În acest sens, promovarea valorilor umanistice, precum drepturile omului, libertatea, justiția, egalitatea și respectul pentru demnitatea ființei umane sunt fundamentale în dezvoltarea capacităților umane și în construirea unui mediu în care fiecare persoană are dreptul la o viață demnă și împlinită.

Astfel, bibliotecile devin veritabile spații de formare culturală, educație și autoeducație atât în mediul fizic, cât și în cel virtual. În era digitalizării, menținerea unui echilibru între formatul tradițional și cel digital este fundamentală pentru conservarea

patrimoniului cultural scris și pentru menținerea misiunii umanistice a bibliotecilor într-o societate în continuă transformare.

În contextul transformărilor digitale, bibliotecile reprezintă surse de încredere care promovează valorile umanistice, contribuind la dezvoltarea integrală a individului și societății. Păstrându-și autenticitatea, bibliotecile sunt originale prin colecțiile patrimoniale, serviciile comunitare și diversitatea vieții culturale, păstrând astfel integritatea și relevanța în comunitate. Prin urmare, personalizarea serviciilor bibliotecii devine un catalizator al creativității și inovației, favorizând abandonarea metodelor tradiționale rigide în favoarea unor abordări flexibile, centrate pe necesitățile reale ale utilizatorilor. Prin integrarea tehnologiilor digitale, bibliotecile își extind rolul informațional și educațional. Acestea devin spații dinamice de învățare, facilitând accesul la cunoaștere autentică, relevantă și veridică, aspect important pentru cultivarea unei societăți reflexive și capabile să evalueze informația într-un mediu tot mai complex și digitalizat.

Referințe bibliografice

1. BERNDTSON, Maija; DAS, Henk și HAPPEL, Rolf. *Impactul virtual asupra bibliotecii fizice. Viziuni pentru o schimbare „inteligentă”*. Disponibil: https://new.bjc.ro/wp-content/uploads/2023/02/2-impact_virtual.pdf?utm_source=chatgpt.com [accesat 2025-04-01].
2. CORGHENCI, Ludmila și Natalia GHIMPU. *Componentele Portofoliului serviciului nou de bibliotecă*. Chișinău, 2019. 12 p. Manuscris. Disponibil: <http://moldis.bnrm.md/handle/123456789/1172> [accesat 2025-04-15].
3. DMITRIC, Ecaterina și Margareta CEBOTARI. Dezvoltarea competențelor utilizatorilor privind valorile Uniunii Europene. In: *Biblioteca – spațiu de promovare a valorilor europene*. Suport metodologic. Chișinău : [S. n.], 2024 (Primex-Com), pp. 38-49. ISBN 978-9975-119-68-9.
4. DMITRIC, Ecaterina. Diversificarea și personalizarea serviciilor de bibliotecă în sprijinul comunității. In: *Consolidarea relațiilor între bibliotecă și comunitate : Ghid metodologic / Biblioteca Națională a Republicii Moldova*. Chișinău : BNRM, 2022. P. 26-32. ISBN 978-9975-119-54-2.
5. DMITRIC, Ecaterina. ODD-urile ca bază pentru noi proiecte comunitare. In: *O bibliotecă pentru oraș. O bibliotecă pentru fiecare*. Materialele Conferinței

IMPLICAREA BIBLIOTECILOR ÎN TRANSFORMAREA DIGITALĂ: OPORTUNITĂȚI ȘI PROVOCĂRI

- Aniversare a Bibliotecii Municipale „B. P. Hasdeu” 145 de ani de la fondare (19-21 octombrie 2022). Chișinău: BM „B. P. Hasdeu”, 2023, pp. 94-104. ISBN 978-9975-3646-7-6.
6. DMITRIC, Ecaterina. Serviciile de bibliotecă – acces și dezvoltare. In: *Sistemul național de biblioteci din Republica Moldova. Studiu statistic 2020-2021*. Chișinău : BNRM, 2023 (Primex-Com), pp. 32-45. ISBN 978-9975-119-60-3.
 7. INSTITUTUL NAȚIONAL DE STANDARDIZARE ȘI METROLOGIE. *SM ISO 2789:2024. Information and documentation – International Library Statistics*, Adoptat: 2024-03-14. Nepubl. Chișinău: INSM, 2024. 93 p.
 8. *Library Personalization: Using Technology To Enhance Patron Experience*. Jun 16, 2022. Disponibil: <https://www.scannx.com/latest-news/library-personalization-using-technology-to-enhance-patron-experience> [accesat 2025-04-01].
 9. *Lege cu privire la biblioteci*: nr. 160 din 20.07.2017. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=139802&lang=ro# [accesat 2025-04-14].
 10. *Manifestul Bibliotecii Publice IFLA-UNESCO 2022*. Disponibil: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf> [accesat 2025-04-14].
 11. *Priorități profesionale ale anului 2024*. Disponibil <http://bnrm.md/files/accesDedicat/Prioritati%20profesionale%202024.pdf> [accesat 2025-04-15].
 12. *Regulament privind serviciile prestate de bibliotecile publice*. Disponibil: <http://bnrm.md/files/accesDedicat/Regulamentul%20serviciilor%20prestate%20de%20bibliotecile%20publice.pdf> [accesat 2025-04-14].
 13. *Sistemul online de raportare 6c*. Disponibil: <http://6c.bnrm.md/ro/login> [accesat 2025-04-12].
 14. *Strategia națională de dezvoltare „Moldova Europeană 2030”*. Aprobată prin Legea nr. 315 din 17.11.2022. Disponibil: https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=134582&lang=ro [accesat : 2025-04-15].
 15. МАЗУРИЦКИЙ, Александр. Зигзаги библиотечной трансформации. Общественное благо или библиотечная услуга? *Библиотечное дело*. 2020, nr. 20 (374), pp. 13-17. ISSN 1727-4893.
 16. СВЕРГУНОВА, Наталья М. și БАРМА, ОЛЕГ А. Подкастинг как инструмент реализации гуманистической миссии библиотеки. *Научные и технические библиотеки*. 2022, nr. 11, pp. 97-119. ISSN 1027-3689 (Print), ISSN 2686-8601 (online). Disponibil: <https://ntb.gpntb.ru/jour/article/view/1039/825> [accesat 2025-03-24].